

УДК 024. 5: 027. 7: 378. 4(477. 54)

Назарова Ольга Вячеславовна,

библиотекарь, ЦНБ ХНУ им. В. Н. Каразина

почт. адрес: ЦНБ ХНУ им. В. Н. Каразина,

пл. Свободы, 4, г. Харьков, 61077, Украина

конт. тел.: 707 – 51 – 17

e-mail: silverolchik@mail.ru

КРЕАТИВНЫЙ ПОДХОД К СИСТЕМЕ ЧИТАТЕЛЬ – БИБЛИОТЕКА В ЧИТАЛЬНЫХ ЗАЛАХ ЦНБ ХНУ ИМ. В. Н. КАРАЗИНА

Международные организации и прежде всего ЮНЕСКО, направляют свои усилия для создания общества знаний, где «доступ к общественному достоянию, содержанием которого являются информация и знания, в образовательных и культурных целях должен быть максимально широким, обеспечивая высокое качество, разнообразие и надежность информации. Особое внимание должно уделяться разнообразию культур и языков». В решении этих задач огромная роль принадлежит библиотекам и создаваемой ими информационно-культурной среде [2, с. 4].

Современный человек с детства погружен в информационную среду, он живет среди телевидения, видео, книг, журналов, компьютерных игр и т. п. Таким образом, информация играет все большую роль в жизненном цикле человека, пронизывает всю его деятельность. Формируется информационный образ жизни [2, с. 8].

В информационных ресурсах библиотеки все большее место занимает виртуальная информация [3, с. 34]. Библиотека ХНУ им. В. Н. Каразина активно развивается и уже много лет работает с информационными технологиями, а также использует творческий (креативный) подход в своей работе с читателями. Креативный подход выражается в оформлении рабочего пространства читальных залов (на примере зала «12 стульев» в зале периодики), в расширении доступа к виртуальной информации (WI-FI зоны,

компьютеризация библиотеки) и в улучшении качества обслуживания читателей.

Отдел читальных залов библиотеки насчитывает пять читальных залов и диспетчерскую службу. В залах ведется обслуживание различных категорий читателей. Для удобства читателей фонды залов размещены по отраслевым признакам. Работают зал правовой и бизнес – информации, залы естественных и гуманитарных наук, зал периодики, а также зал для преподавателей и научных сотрудников. В этих залах много лет проводится работа по созданию комфортных условий для читателей.

Автоматизированное обслуживание в библиотеке существует более 15 лет, открыты фонды для читателей в залах. Постоянно улучшается качество обслуживания. Вся библиотека покрыта зоной WI-FI.

Современная вузовская библиотека уже не может быть только местом, где студенты и преподаватели могут получить необходимую информацию и воспользоваться ею в комфортных условиях. Теперь наши читатели хотят видеть ее еще и пространством для отдыха, общения, даже развлечения. И наша задача для привлечения пользователя – популяризировать библиотеку, ее читальные залы и с этой стороны.

Библиотека постоянно проводит различные массовые мероприятия, активно занимается вопросом привлечения читателей, воплощая в жизнь их ожидания. Услуги библиотеки предоставляются также с учетом запросов и потребностей читателей.

В качестве примера возьмем зал периодических изданий. Его фонд состоит из журналов за три последних года выпуска и газет за текущий год. Места в зале организованы с учетом различных потребностей: столы и кресла размещены для удобства индивидуальной работы и для работы в группах. Весь фонд находится в открытом доступе.

В ЦНБ внедрена практика размещения выставок периодических изданий в залы с книжным фондом. Передвижные выставки новых поступлений в системе залов способствуют повышению интереса читателей к журналам.

В зале периодики работают две выставки: новые поступления и ретро-выставка. Для оформления последней мы используем журналы начала прошлого века из хранилища библиотеки. Уже состоялись выставки, посвященные празднованию Нового года, Международного женского дня. Сейчас открыта выставка, приуроченная ко Дню космонавтики. Фотоотчеты по ним можно посмотреть на сайте ЦНБ (в соцсетях Facebook, ВКонтакте, Twitter). Идея организовывать такие ретро-выставки подсказана нашими читателями.

Также, учитывая потребность в местах для самостоятельной работы, в библиотеке был открыт зал под названием «12 стульев», зал для конгениальных читателей. Открытие зала состоялось в сентябре 2013 года в рамках проведения «Библионочи» (ко Дню библиотек).

Креативный подход в оформлении внутреннего пространства зала по мотивам известного произведения Ильфа и Петрова вызывает интерес у всех посетителей. В этом зале действительно 12 мест, есть возможность подключения к сети WI-FI. Стены зала украшены стилизованными под старину картинами, фотографиями, часами, на столах для декора использовали самовар, настольную лампу, патефон с пластинками, а также цитаты из книги. Зал «12 стульев» – это также и зона отдыха, и место общения читателей, а при огромной популярности, которой зал пользуется среди студентов-иностранцев, это еще и интернациональный зал, где происходит культурный обмен между студентами. Консультативную помощь при необходимости оказывает сотрудник зала периодики, с которым у зала для самостоятельной работы общее пространство.

«Библионочь» проводилась в ЦНБ впервые. Церемонию открытия вели сами герои произведения Ильфа и Петрова «12 стульев» – Остап Бендер и Эллочка Людоедка, пригласившие читателей в новый зал, где можно было станцевать под старинный патефон, выпить чай, послушать музыку 20 – 30х годов XX века, посоревноваться в остроумии и находчивости с самим великим Комбинатором.

В рамках этого мероприятия сотрудники библиотеки провели экскурсии по отделам ЦНБ, наиболее запоминающимся было посещение святая святых –

книгохранилища. Читателей встретили там «настоящие» Привидения (с ролью которых успешно справились сотрудники отдела хранения фондов). После этого экстравагантный Шляпник провел дискуссионную беседу с читателями в зале традиционных каталогов.

К проведению «Библионочи» мы привлекали также преподавателей вуза, которые охотно помогали и делились своими идеями и позитивным настроением. В итоге, все участники остались довольны, читатели рассказывали о своих впечатлениях и о готовности принимать дальнейшее участие в подобных мероприятиях.

Мы постоянно изучаем потребности пользователей, периодически проводя анкетирования. Последнее анкетирование в ЦНБ проходило с января по март 2014 года в читальных залах и онлайн (анкета на сайте библиотеки). Эта анкета была разработана сотрудниками библиотеки Технического университета (г. Лодзь) совместно с представителями кафедры дизайна архитектурной среды НУ «Львовская политехника» с целью улучшения качества обслуживания и архитектурного пространства в библиотеках вузов Украины и Польши.

Анкета состоит из 15 вопросов, всего приняли участие в опросе 150 человек (студенты, аспиранты, преподаватели, научные сотрудники и др.). Из предложенных вариантов ответа нужно было выбрать один или несколько наиболее подходящих. Далее приведены результаты анкетирования по некоторым пунктам.

Анкета «Оценка качества обслуживания в библиотеке»

2. С какой целью Вы посещаете библиотеку?

- 84% – воспользоваться имеющейся литературой * (разрешалось выбрать несколько вариантов)
- 44% – воспользоваться абонементом
- 40% – подготовиться к занятиям
- 4% – отдохнуть

4. Какие услуги, на Ваш взгляд, обязательно должны быть в библиотеке?

- 66% – наличие электронного каталога *

- 65% – доступ к Интернету и базам данных
 - 58% – абонемент, свободный доступ к фондам, оснащение копировальной техникой
 - 30% – возможность работать индивидуально или группой, кафетерий
- 6. Какими источниками информации Вы хотели бы пользоваться в библиотеке?**
- 66% – печатными изданиями из фонда библиотеки*
 - 56% – электронными источниками из фонда библиотеки, Интернетом
 - 30% – информацией на других носителях, собственными печатными источниками
- 7. Оцените, пожалуйста, качество обслуживания в данной библиотеке по десятибалльной шкале:**
- 50% – 10 баллов** (10 – высший балл)
- 10. Как бы Вы охарактеризовали внутреннее пространство данной библиотеки?**
- 48% – функциональное, уютное** (вариант ответа, предпочтенный большинством опрошенных)
- 11. Оцените качество оформления внутреннего пространства данной библиотеки:**
- 36% – 10 баллов** (где 1 – плохое, 10 – отличное)
- 12. Оцените удобство пользования данной библиотекой:**
- 36% – 10 баллов** (где 1 – неудобно пользоваться, 10 – удобно)

На основании полученных данных можно узнать о потребностях читателей, их мнение по вопросам качества обслуживания, удобства пользования библиотекой и др.

Например, многие немецкие библиотекари считают, что ограничений и запретов в библиотеке должно быть меньше, а руководством к действию следует выбрать лозунг «читатель всегда прав» [1, с. 136]. Поэтому мы продолжаем изучать запросы читателей, учитывать их интересы, продолжаем развиваться, двигаться вперед. Ведь только в таких условиях возможно расширение влияния библиотеки и привлечение в нее большего числа пользователей.

Список источников информации

1. Балашова Е. В. Библиотечный дизайн : учеб. пособие / Е. В. Балашова, М. Н. Тищенко, А. Н. Ванеев. – М.: Гардарики, 2004. – 288 с.
2. Дворкина М. Я. Библиотечная среда: теория и организация: науч.-практ. пособие / М. Я. Дворкина. – М.: Литера, 2009. – 93 с.
3. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность / М. Я. Дворкина. – М.: Профиздат, 2002. – 48 с.